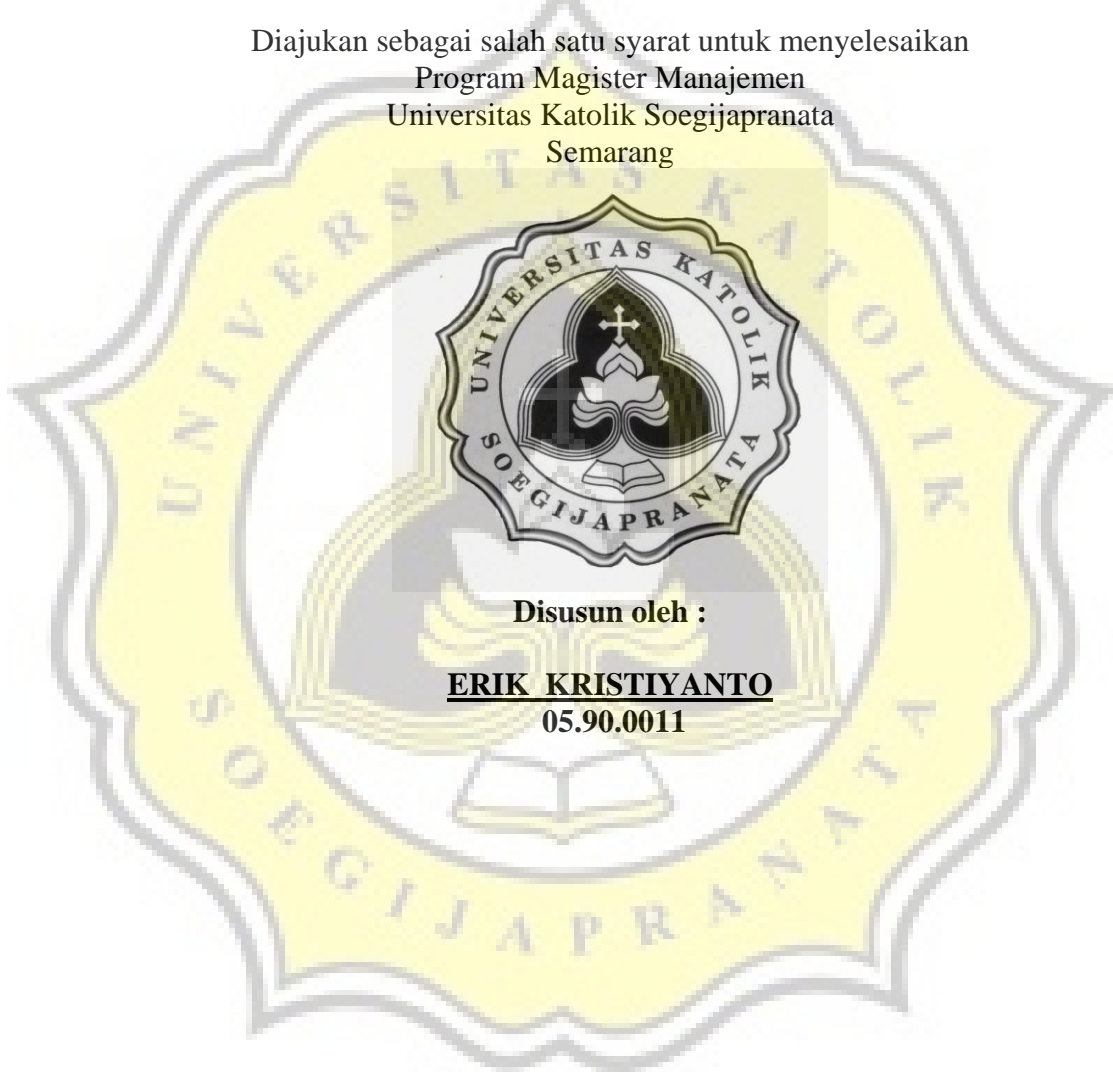


**INOVASI PELAYANAN MELALUI ANALISIS KEPUASAN  
KONSUMEN DITINJAU DARI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
PADA USAHA RENTAL *SOUND SYSTEM* DRAGON 85**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Magister Manajemen  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



**Disusun oleh :**

**ERIK KRISTIYANTO**  
**05.90.0011**

**PASCASARJANA MANAJEMEN  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2008**



**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**  
**PASCASARJANA MANAJEMEN**  
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

Jln. Pawiyatan Luhur IV/1 Semarang, 50234 Telp. 8316142-8441555 (Hunting) pesawat 201-202  
Fax. 8415429-8445265 Http:// [www.unika.ac.id](http://www.unika.ac.id) E-mail: [pasca@unika.ac.id](mailto:pasca@unika.ac.id) Po.Box 8033/SM  
Badan Hukum: Yayasan Sandjojo

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Nama : **Erik Kristiyanto**  
NIM : **05.90.0011**  
Program Studi : **Magister Manajemen**  
Bidang Konsentrasi : **Technopreneurship**  
Judul Tugas Akhir : **INOVASI PELAYANAN MELALUI ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA USAHA RENTAL *SOUND SYSTEM* DRAGON 85**  
Dosen Pembimbing I : **Dr.Rustina Untari**  
Dosen Pembimbing II : **Ratna Wulandari,S.E.,M.Si.**

Semarang, 20 Februari 2008

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Dr.Rustina Untari**

**Ratna Wulandari,S.E.,M.Si.**

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Erik Kristiyanto

NIM : 05.90.0011

Program Studi : Magister Manajemen

Bidang Konsentrasi : Technopreneurship

Judul Tugas Akhir : Inovasi Pelayanan Melalui Analisis Kepuasan  
Konsumen Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan  
pada Usaha Rental *Sound System* Dragon 85

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, dan/atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari program pascasarjana manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 3 Maret 2008

Erik Kristiyanto, S.E.

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN



*Sebuah persembahan untuk  
orang-orang tercinta dan  
para pecinta ilmu pengetahuan*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya yang dilimpahkan kepada saya hingga tugas akhir yang berjudul "Inovasi Pelayanan Melalui Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan pada Usaha Rental *Sound System* Dragon 85" ini bisa terselesaikan.

Dalam penulisan tugas akhir ini, saya banyak dibantu dan didukung oleh beberapa pihak. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut. Adapun pihak-pihak tersebut diantaranya adalah:

1. Ibu Dr. Rustina Untari selaku ketua program pascasarjana manajemen dan selaku dosen pembimbing I yang selalu membantu menumbuhkan rasa percaya diri saya dalam menulis tugas akhir ini.
2. Ibu Ratna Wulandari, S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang senantiasa membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D. dan Bapak Drs. Sentot Suciarto, Ph.D. selaku penguji yang memberikan masukan-masukan untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
4. Para dosen pascasarjana manajemen yang telah membekali saya dengan ilmu pengetahuan yang tak ternilai harganya.
5. Mr. Richard Luecke, M.B.A. yang memberikan inspirasi mengenai inovasi kepada saya melalui buku yang kreatif dan inovatif.
6. Bapak Yuwono Agus, S.H. selaku staf administrasi pascasarjana manajemen yang selalu siap memberikan bantuan kepada saya.
7. Mas Kasburi yang selalu siap membantu saya.
8. Papi, mami, dan adik yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Bapak Ismuljanto Sardjono, S.Kom. dan Daniel Adi Harjanto, S.E. sebagai teman seperjuangan yang selalu siap untuk berdiskusi dengan saya.
10. Teman-teman pada Program Magister Manajemen yang selalu siap berbagi dan berdiskusi: Pak Heru, Bu Santi, Mas Arif, Mbak Ira, Pak Agus, Eva

Maria, Grace, Pak Sugiyono, Pak Gideon, Pak Yano, Pak Haryono, Yohana, Ella, Eva, Pak Leo, Bu Yosephin, dan Bu Retno. Terima kasih atas persahabatannya selama ini.

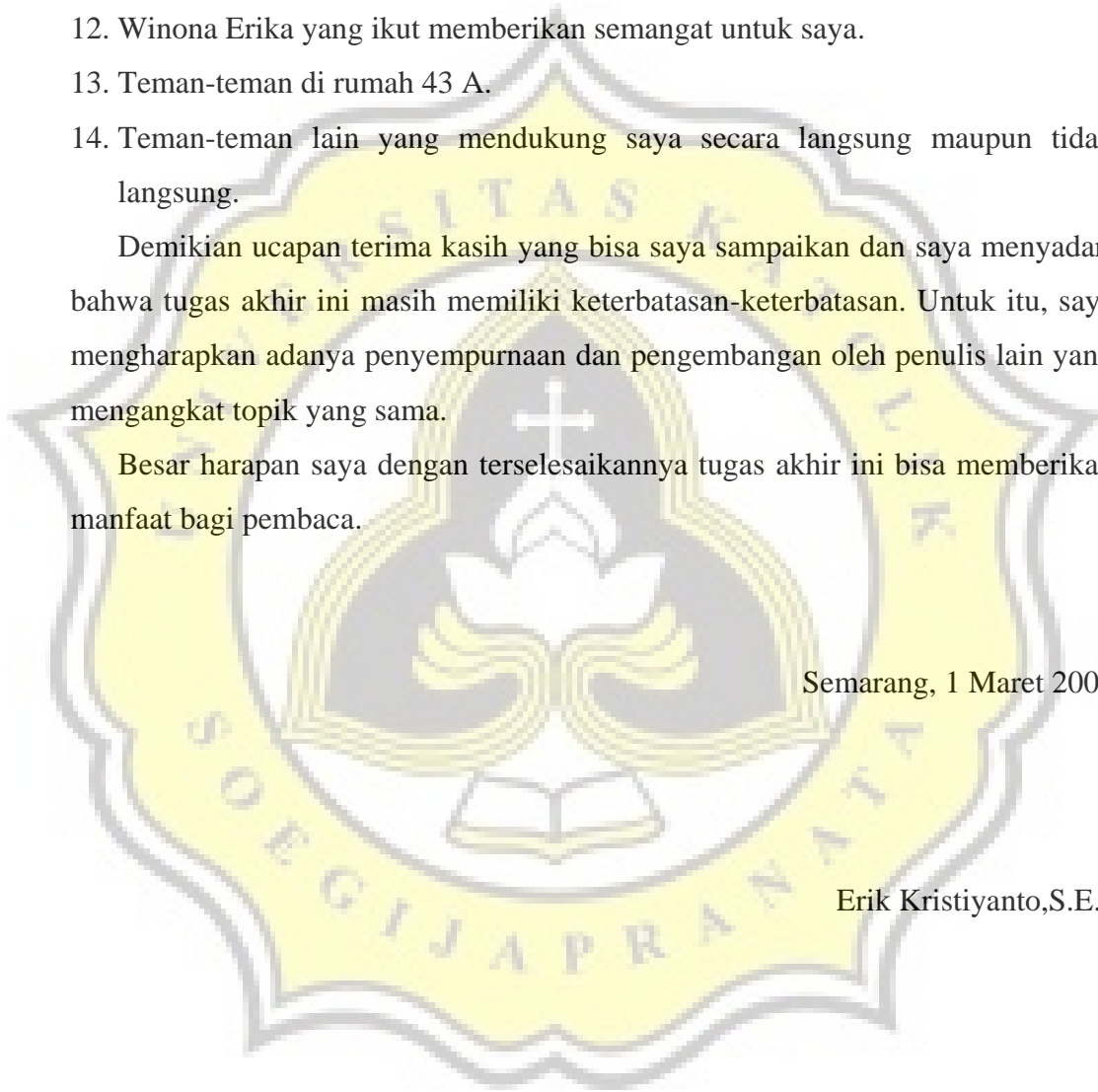
11. Andi Gunawan dan Singgih Gunadhi,S.E. sebagai sahabat sejati saya yang senantiasa memberikan inspirasi pemikiran-pemikiran untuk saya.
12. Winona Erika yang ikut memberikan semangat untuk saya.
13. Teman-teman di rumah 43 A.
14. Teman-teman lain yang mendukung saya secara langsung maupun tidak langsung.

Demikian ucapan terima kasih yang bisa saya sampaikan dan saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Untuk itu, saya mengharapkan adanya penyempurnaan dan pengembangan oleh penulis lain yang mengangkat topik yang sama.

Besar harapan saya dengan terselesaikannya tugas akhir ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Semarang, 1 Maret 2008

Erik Kristiyanto,S.E.



## DAFTAR ISI

	hlm
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACTION.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I : PROFIL PERUSAHAAN.....</b>	<b>1</b>
A. SEJARAH PERUSAHAAN.....	1
B. LINGKUP BIDANG USAHA.....	2
C. TUJUAN PERUSAHAAN.....	3
D. STRUKTUR ORGANISASI.....	3
E. SUMBER DAYA.....	4
F. TANTANGAN BISNIS.....	6
G. PROSES BISNIS.....	7
<b>BAB II : PERUMUSAN MASALAH YANG DIHADAPI PERUSAHAAN.....</b>	<b>9</b>
A. ALASAN PEMILIHAN MASALAH.....	9
B. POSISI MASALAH YANG AKAN DIPECAHKAN.....	13
<b>BAB III : PEMECAHAN MASALAH.....</b>	<b>15</b>
A. METODOLOGI PEMECAHAN MASALAH.....	15
1. LANGKAH PEMECAHAN MASALAH.....	15
2. LANDASAN TEORI.....	17
B. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	41
1. OBJEK DAN LOKASI PENELITIAN.....	41
2. POPULASI DAN SAMPEL.....	41
3. JENIS DAN METODE PENGUMPULAN DATA.....	42
4. SKALA PENGUKURAN.....	44
5. UJI VALIDITAS, RELIABILITAS, DAN KRITERIA KEABSAHAN DATA KUALITATIF.....	45
6. METODE ANALISIS DATA.....	51
7. KERANGKA PIKIR.....	55
8. DEFINISI OPERASIONAL.....	58
<b>BAB IV : ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL.....</b>	<b>62</b>
A. GAMBARAN UMUM MASYARAKAT DESA BAWANG.....	62

B. GAMBARAN UMUM RESPONDEN.....	62
1. DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	62
2. DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN.....	63
3. DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN KEPERLUAN RESPONDEN MENYEWA <i>SOUND SYSTEM</i> .....	64
C. KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UTAMA.....	65
1. KEPUASAN KONSUMEN UNTUK DIMENSI KEANDALAN.....	65
2. KEPUASAN KONSUMEN UNTUK DIMENSI DAYA TANGGAP.....	69
3. KEPUASAN KONSUMEN UNTUK DIMENSI JAMINAN.....	73
4. KEPUASAN KONSUMEN UNTUK DIMENSI EMPATI.....	76
5. KEPUASAN KONSUMEN UNTUK DIMENSI <i>TANGIBLE</i> .....	80
D. PROSES INOVASI UNTUK PELAYANAN UTAMA DAN PELAYANAN BARU.....	83
1. TAHAP MERUMUSKAN IDE.....	83
2. TAHAP MENGENALI PELUANG DAN EVALUASI IDE.....	104
3. TAHAP PENGEMBANGAN.....	154
4. TAHAP KOMERSIALISASI.....	165
<b>BAB V : REKOMENDASI.....</b>	179
A. LANGKAH PENERAPAN.....	179
1. UNTUK PELAYANAN UTAMA.....	179
2. UNTUK PELAYANAN BARU.....	182
B. SARAN.....	192
1. UNTUK PERUSAHAAN.....	192
2. UNTUK TUGAS AKHIR SELANJUTNYA.....	193

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	hlm
TABEL 1.1 SUMBER DAYA YANG DIMILIKI RENTAL <i>SOUND SYSTEM</i> DRAGON 85.....	5
TABEL 3.1 KISI-KISI KUESIONER.....	43
TABEL 3.2 KISI-KISI PERTANYAAN WAWANCARA PENCIPTAAN INOVASI .....	44
TABEL 3.3 UJI VALIDITAS UNTUK HARAPAN .....	46
TABEL 3.4 UJI VALIDITAS UNTUK KINERJA .....	47
TABEL 3.5 UJI RELIABILITAS UNTUK HARAPAN .....	48
TABEL 3.6 UJI RELIABILITAS UNTUK KINERJA .....	49
TABEL 4.1 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN .....	63
TABEL 4.2 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN.....	63
TABEL 4.3 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN KEPERLUAN MENYEWAWA <i>SOUND SYSTEM</i> .....	64
TABEL 4.4 RATA-RATA KINERJA, RATA-RATA HARAPAN, DAN GAP DIMENSI KEANDALAN.....	66
TABEL 4.5 RATA-RATA KINERJA, RATA-RATA HARAPAN, DAN GAP DIMENSI DAYA TANGGAP.....	70
TABEL 4.6 RATA-RATA KINERJA, RATA-RATA HARAPAN, DAN GAP DIMENSI JAMINAN.....	74
TABEL 4.7 RATA-RATA KINERJA, RATA-RATA HARAPAN, DAN GAP DIMENSI EMPATI.....	77
TABEL 4.8 RATA-RATA KINERJA, RATA-RATA HARAPAN, DAN GAP DIMENSI <i>TANGIBLE</i> .....	80
TABEL 4.9 KUALITAS PELAYANAN YANG PERLU DITINGKATKAN.....	85
TABEL 4.10 SARAN UNTUK KUALITAS PELAYANAN DAN KEADAAN USAHA SEKARANG.....	87
TABEL 4.11 HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK IDE RENTAL PANGGUNG PERTUNJUKAN.....	90
TABEL 4.12 HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK IDE RENTAL TRATAK.....	91
TABEL 4.13 HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENYEDIAKAN ORGAN TUNGGAL DAN/ATAU PENYANYI.....	93
TABEL 4.14 HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENYEDIAKAN JASA PEMUTARAN FILM.....	96
TABEL 4.15 ALASAN TIDAK SETUJU TERHADAP IDE JASA PEMUTARAN FILM.....	97

TABEL 4.16	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK RENTAL PERKAKAS MAKAN.....	98
TABEL 4.17	ALASAN TIDAK SETUJU TERHADAP IDE RENTAL PERKAKAS MAKAN.....	99
TABEL 4.18	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK RENTAL LAMPU PENERANGAN.....	100
TABEL 4.19	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK RENTAL KURSI TAMU.....	101
TABEL 4.20	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK RENTAL KURSI PENGANTIN.....	101
TABEL 4.21	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK RENTAL ALAT-ALAT <i>BAND</i> .....	102
TABEL 4.22	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK RENTAL DIESEL.....	102
TABEL 4.23	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENAMBAH JASA FOTO.....	103
TABEL 4.24	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENAMBAH JASA DEKORASI.....	103
TABEL 4.25	IDE INOVASI UNTUK DIMENSI KEANDALAN.....	106
TABEL 4.26	IDE INOVASI UNTUK DIMENSI DAYA TANGGAP.....	107
TABEL 4.27	IDE INOVASI UNTUK DIMENSI JAMINAN.....	108
TABEL 4.28	IDE INOVASI UNTUK DIMENSI EMPATI.....	109
TABEL 4.29	IDE INOVASI UNTUK DIMENSI <i>TANGIBLE</i> .....	110
TABEL 4.30	EVALUASI IDE UNTUK DIMENSI KEANDALAN.....	112
TABEL 4.31	EVALUASI IDE UNTUK DIMENSI DAYA TANGGAP.....	113
TABEL 4.32	EVALUASI IDE UNTUK DIMENSI JAMINAN.....	114
TABEL 4.33	EVALUASI IDE UNTUK DIMENSI EMPATI.....	115
TABEL 4.34	EVALUASI IDE UNTUK DIMENSI <i>TANGIBLE</i> .....	116
TABEL 4.35	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK IDE RENTAL PANGGUNG PERTUNJUKAN DALAM TAHAP MENGENALI PELUANG.....	122
TABEL 4.36	EVALUASI IDE UNTUK RENTAL PANGGUNG PERTUNJUKAN.....	124
TABEL 4.37	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK IDE RENTAL TRATAK DALAM TAHAP MENGENALI PELUANG.....	127
TABEL 4.38	EVALUASI IDE UNTUK RENTAL TRATAK.....	129
TABEL 4.39	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENYEDIAKAN ORGAN TUNGGAL DAN/ATAU PENYANYI DALAM TAHAP MENGENALI PELUANG.....	132
TABEL 4.40	EVALUASI IDE UNTUK RENTAL ORGAN TUNGGAL DAN/ATAU PENYANYI.....	135

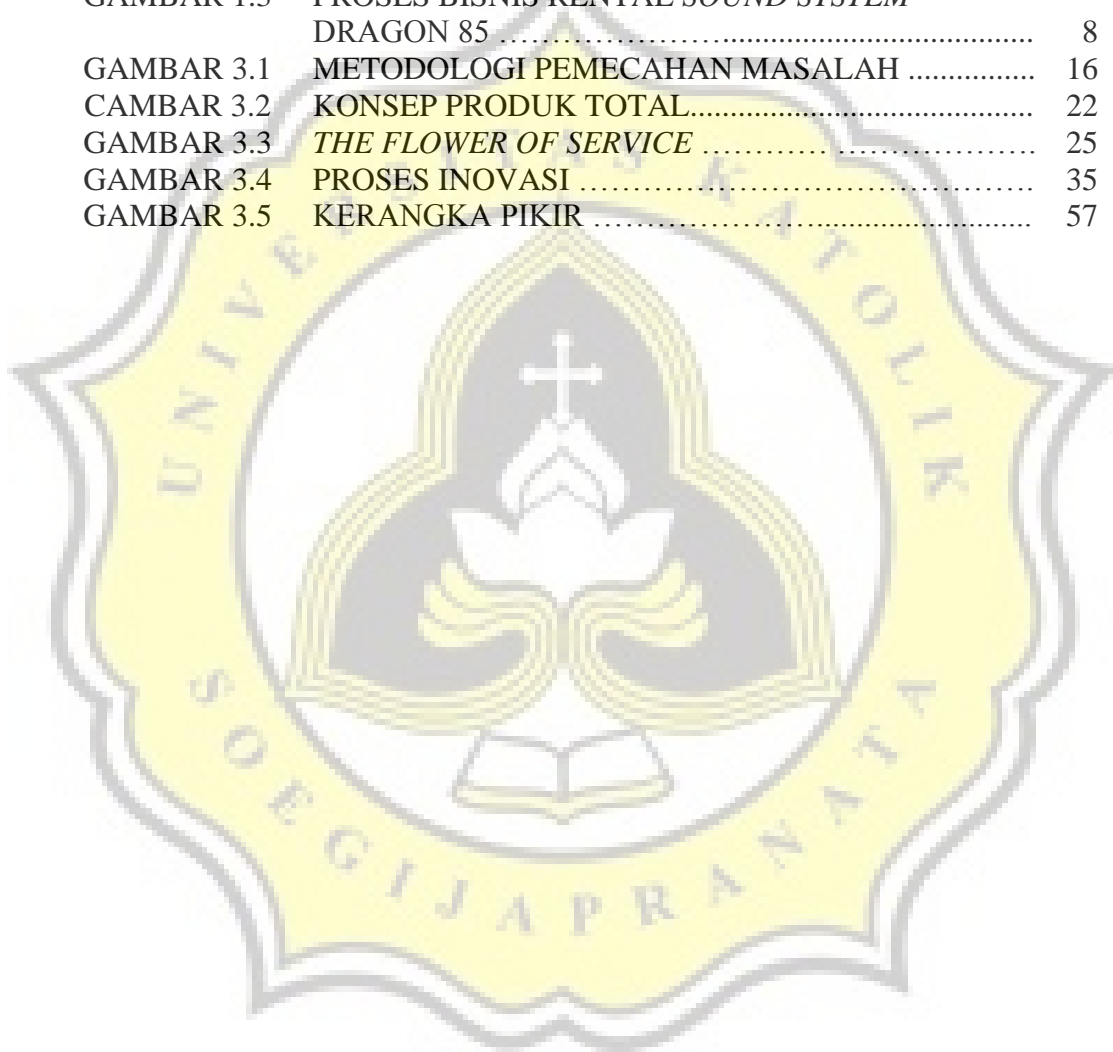
TABEL 4.41	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENYEDIKAN JASA PEMUTARAN FILM DALAM TAHAP MENGENALI PELUANG.....	138
TABEL 4.42	EVALUASI IDE UNTUK JASA PEMUTARAN FILM....	139
TABEL 4.43	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK RENTAL LAMPU PENERANGAN DALAM TAHAP MENGENALI PELUANG.....	141
TABEL 4.44	EVALUASI IDE UNTUK RENTAL LAMPU PENERANGAN.....	142
TABEL 4.45	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK RENTAL KURSI TAMU DALAM TAHAP MENGENALI PELUANG.....	144
TABEL 4.46	EVALUASI IDE UNTUK RENTAL KURSI UNTUK TAMU.....	145
TABEL 4.47	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK RENTAL DIESEL DALAM TAHAP MENGENALI PELUANG.....	148
TABEL 4.48	EVALUASI IDE UNTUK RENTAL DIESEL.....	149
TABEL 4.49	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENAMBAH JASA FOTO DALAM TAHAP MENGENALI PELUANG.....	150
TABEL 4.50	EVALUASI IDE UNTUK JASA FOTO.....	151
TABEL 4.51	HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENAMBAH JASA DEKORASI DALAM TAHAP MENGENALI PELUANG.....	152
TABEL 4.52	EVALUASI IDE UNTUK JASA <i>SHOOTING</i> .....	152
TABEL 4.53	PENGEMBANGAN IDE UNTUK ASPEK MANAJEMEN.....	155
TABEL 4.54	PENGEMBANGAN IDE UNTUK ASPEK TEKNOLOGI.....	160
TABEL 4.55	KONSEP RENTAL DIESEL.....	170
TABEL 4.56	KONSEP JASA DEKORASI.....	170
TABEL 4.57	KONSEP RENTAL LAMPU PENERANGAN.....	171
TABEL 4.58	KONSEP RENTAL TRATAK.....	172
TABEL 4.59	KONSEP JASA FOTO.....	173
TABEL 4.60	KONSEP RENTAL PANGGUNG PERTUNJUKAN.....	174
TABEL 4.61	KONSEP JASA PEMUTARAN FILM.....	175
TABEL 4.62	KONSEP UNTUK MENYEDIKAN ORGAN TUNGGAL DAN/ATAU PENYANYI.....	176
TABEL 4.63	KONSEP RENTAL KURSI TAMU.....	178
TABEL 5.1	KONSEP RENTAL DIESEL.....	184
TABEL 5.2	KONSEP JASA DEKORASI.....	185
TABEL 5.3	KONSEP RENTAL LAMPU PENERANGAN.....	185
TABEL 5.4	KONSEP RENTAL TRATAK.....	186
TABEL 5.5	KONSEP JASA FOTO.....	187
TABEL 5.6	KONSEP RENTAL PANGGUNG PERTUNJUKAN.....	188

TABEL 5.7	KONSEP JASA PEMUTARAN FILM.....	189
TABEL 5.8	KONSEP UNTUK MENYEDIAKAN ORGAN TUNGGAL DAN/ATAU PENYANYI.....	190
TABEL 5.9	KONSEP RENTAL KURSI TAMU.....	192



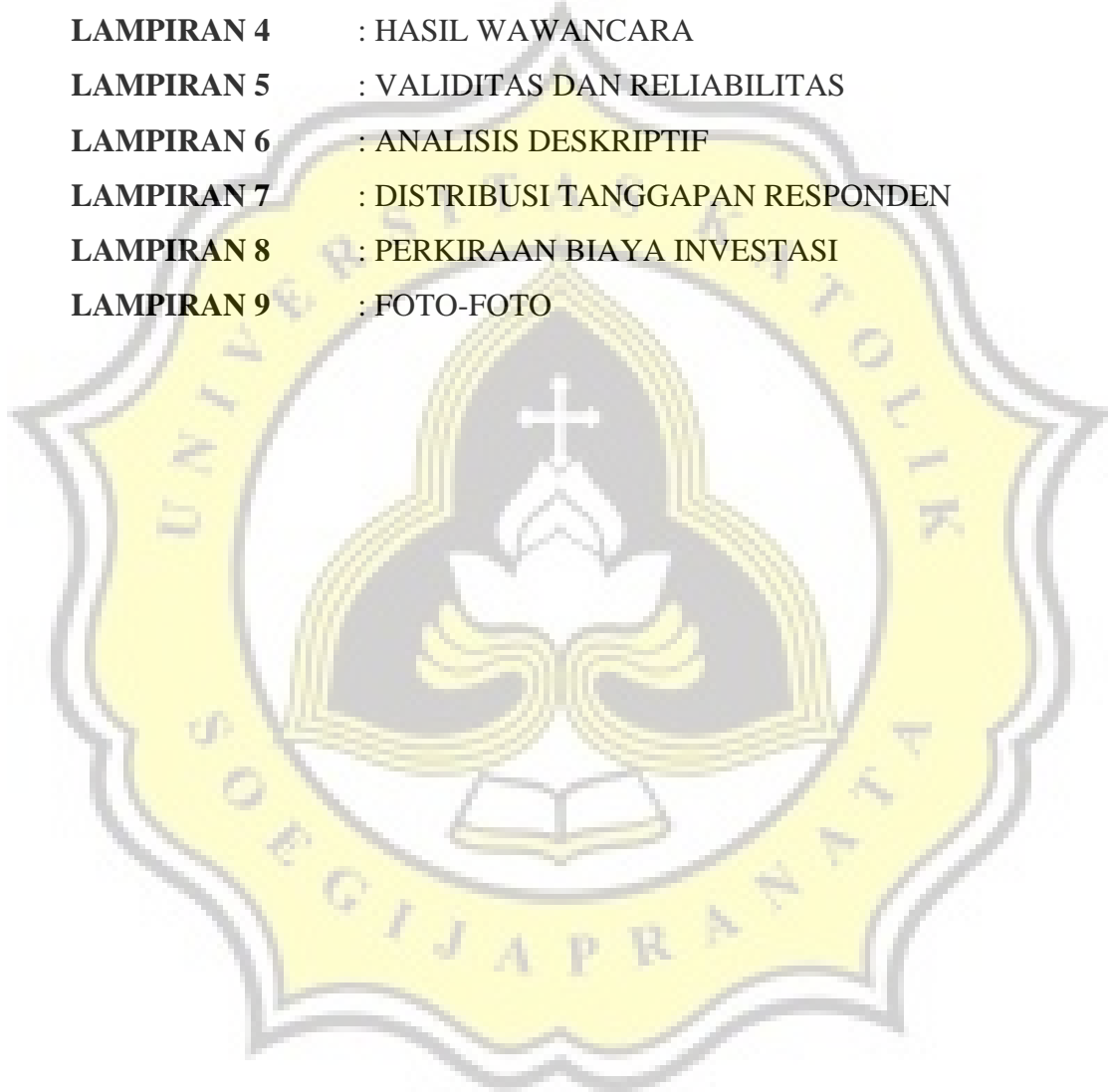
## DAFTAR GAMBAR

	hlm
GAMBAR 1.1 STRUKTUR ORGANISASI RENTAL <i>SOUND SYSTEM</i> DRAGON 85 .....	4
GAMBAR 1.2 PROSES BISNIS SECARA UMUM .....	7
GAMBAR 1.3 PROSES BISNIS RENTAL <i>SOUND SYSTEM</i> DRAGON 85 .....	8
GAMBAR 3.1 METODOLOGI PEMECAHAN MASALAH .....	16
GAMBAR 3.2 KONSEP PRODUK TOTAL.....	22
GAMBAR 3.3 <i>THE FLOWER OF SERVICE</i> .....	25
GAMBAR 3.4 PROSES INOVASI .....	35
GAMBAR 3.5 KERANGKA PIKIR .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1** : KUESIONER PENELITIAN  
**LAMPIRAN 2** : DATA RESPONDEN  
**LAMPIRAN 3** : TABULASI KUESIONER  
**LAMPIRAN 4** : HASIL WAWANCARA  
**LAMPIRAN 5** : VALIDITAS DAN RELIABILITAS  
**LAMPIRAN 6** : ANALISIS DESKRIPTIF  
**LAMPIRAN 7** : DISTRIBUSI TANGGAPAN RESPONDEN  
**LAMPIRAN 8** : PERKIRAAN BIAYA INVESTASI  
**LAMPIRAN 9** : FOTO-FOTO



## ABSTRAK

Upaya melakukan inovasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan utama yang telah ada maupun membuat terobosan baru dengan menambah pelayanan baru akan dilakukan oleh rental *sound system* Dragon 85 sebagai objek penelitian yang berlokasi di Jln. Wali Songo 85 Bawang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah. Upaya berinovasi dilakukan mengingat adanya komplain-komplain penyewa seputar kualitas pelayanan dan munculnya pesaing-pesaing yang semakin berkualitas dan menyewakan beberapa jenis peralatan selain *sound system*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dirasa perlu untuk melakukan inovasi pada pelayanan utama dengan melakukan analisis kepuasan konsumen dan menambahkan jenis pelayanan baru. Inovasi dilakukan melalui proses merumuskan ide, mengenali peluang, evaluasi ide, pengembangan, dan komersialisasi.

Dari aspek metodologi penelitian, diambil sampel sebesar 100 responden dari 156 populasi yang ada. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yang mensyaratkan sampelnya adalah orang yang pernah menyewa *sound system* pada rental *sound system* Dragon 85 lebih dari sekali dan lebih dari sehari. Sedangkan metode pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil yang bisa digunakan untuk mengatasi masalah pada usaha rental *sound system* Dragon 85. Hasil tersebut berupa inovasi pada pelayanan utama dan pelayanan baru. Untuk pelayanan utama inovasinya terbagi menjadi dua aspek, yaitu aspek manajemen dan teknologi. Untuk aspek manajemen inovasinya antara lain: pihak rental *sound system* Dragon 85 perlu melakukan survei lokasi sehari sebelum acara pada tanggal dan waktu yang telah ditentukan; pihak rental *sound system* Dragon 85 hendaknya menyediakan sekretariat, nomor telepon yang bisa dihubungi, dan penerima tamu; pihak rental *sound system* Dragon 85 perlu membuat buku yang berisi komplain penyewa; pihak rental *sound system* Dragon 85 perlu memberikan pengarahan/pelatihan kepada operator tentang kemungkinan masalah teknis maupun non teknis yang timbul beserta cara mengatasinya dan pengarahan/pelatihan tentang cara melayani pelanggan dengan baik; pihak rental *sound system* Dragon 85 perlu memberikan standar pelayanan; operator rental *sound system* Dragon 85 harus selalu berada di lokasi acara untuk menjaga *sound system* saat berlangsungnya acara; pihak rental *sound system* Dragon 85 perlu membuat daftar harga sewa; pihak rental *sound system* Dragon 85 perlu melakukan pengecekan peralatan secara rutin; dan operator rental *sound system* Dragon 85 perlu diberi seragam. Sedangkan untuk aspek teknologi inovasinya adalah: menambahkan alat-alat *sound system* dengan membeli peralatan buatan luar negeri bermerek terkenal yang setengah pakai tetapi masih bagus dan bisa mengeluarkan suara yang mantap atau membeli peralatan baru secara kredit.

Inovasi untuk pelayanan baru terdapat 2 alternatif. Kedua alternatif berpeluang bagus untuk dikembangkan, tetapi untuk alternatif pertama merupakan inovasi dengan biaya investasi yang kecil sampai sedang, sedangkan untuk alternatif kedua adalah inovasi dengan biaya yang tinggi. Adapun inovasi pada alternatif pertama adalah menambah rental diesel, jasa dekorasi, lampu penerangan, tratak, dan jasa foto. Sedangkan untuk alternative kedua adalah menambahkan rental panggung pertunjukan, pemutaran film, jasa *shooting*, rental organ tunggal dan/atau penyanyi, serta rental kursi untuk tamu.

**Kata kunci:** inovasi, kepuasan konsumen, pelayanan utama, dan pelayanan baru.

## ABSTRACTION

Strive to conduct the innovation by improving the main service quality and also make the new breakthrough by adding new service will be conducted by rental sound system Dragon 85 as research object which have location in Jln. Wali Songo 85 Bawang, Batang, Central Java. Strive to innovate conducted because the existence of complains about quality of service and competitor appearance which progressively with quality and rent some equipments besides sound system.

Pursuant to the background, hence felt important to conduct the innovation at main service by conducting analysis of consumer satisfaction and add the new service. Innovation conducted through the process idea generation, opportunity recognition, idea evaluation, development, and commercialization.

From research methodologies aspect, taken sampel equal to 100 respondent from 156 existing population. Sampling technique is use purposive sampling that requiring respondent are person who have rented the sound system at rental sound system Dragon 85 more than once and more than one day. Data collecting method use the questionnaire and interview.

By research result which have been conducted, hence got a result which can be used to overcome the problem at rental sound system Dragon 85. The result in the form of innovation of main service and new service. For the main service divided to become two aspect, there are management aspect and technological. Innovation for management aspect are: rental sound system Dragon 85 require to conduct the location survey one day before event on and time which have been determined; rental sound system Dragon 85 shall provide the secretariat, telephone number which can be contacted, and receptionist; rental sound system Dragon 85 require to make the book of complain; rental sound system Dragon 85 require to give the guidance / training to operator about technical problem possibility and also non technical problem and guidance/training about way of serving cutomer better; rental sound system Dragon 85 require to give the standard of service; operator of rental sound system Dragon 85 having to always reside in the location to operate the sound system; rental sound system Dragon 85 require the price list ; rental sound system Dragon 85 require to check the equipments routinely; operator of rental sound system Dragon 85 require to be given uniform. While for the aspect of technology, it's innovation is: enhancing appliance of sound system by buying foreign made equipments that have famous brand.

Innovation for the new service there are 2 alternative. Both of alternative have good opportunity to be developed, but for the first alternative represent the innovation by the expense of small investment until middle investment, while second alternative is innovation with the high expense. Innovation of first alternative is add the rental diesel, decoration service, illuminator lamp, tratak, and photograph service. While for the second alternative is add stage rental, film, shooting, single organ and/or singer rental, and also rental chair for the guest.

**Keyword:** innovation, customer satisfaction, main service, and new service.